

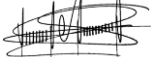
 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

**RESOLUCION NO 031-2020**  
**Abril 22 -2020**

**POR LA CUAL LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS  
ADOPTA EL INSTRUCTIVO DE LENGUAJE CLARO.**

- Que la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- Que las Leyes, 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 , 962 de 2005, 019 de 2012 y 2106 de 2019 respectivamente, crearon los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y la política de racionalización de trámites, como instrumentos de fortalecimiento de la capacidad de gestión y respuesta de la Administración Pública a través de un conjunto de políticas y estrategias formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y adoptadas por el Gobierno Nacional.
- Que para la consecución de dichos fines las entidades deben determinar la necesidad de diseñar y poner en marcha un Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano encargado de establecer lineamientos para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación específicos para los servidores públicos destinados a labores de atención al ciudadano, entre otros.
- Que la comunicación entre los ciudadanos y las **entidades** del Estado es el vehículo que aumenta el capital de confianza en la Administración **Pública**, reduce costos administrativos, financieros y especialmente, permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo.
- Que el presente instructivo busca brindar a los funcionarios de la personería municipal de Dosquebradas orientaciones para la elaboración de información, en un lenguaje claro, dirigido a la ciudadanía y grupos de interés.

ELABORO: Roger Velasquez Toro



REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL  
Interno.  
JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo  
Contratista

Aprobo: Mauricio Garces  
Obando

 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

- Que es obligación de los funcionarios públicos capacitarse en temas relacionados que ayuden eficiente, eficaz y efectivamente al cumplimiento de sus funciones. Para ello, el DNP (Departamento Nacional de Planeación) y PNSC (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano), emiten cursos virtuales de lenguaje claro para servidores públicos, link que será enviados a cada uno de los funcionarios y contratistas de la entidad, es de anotar que este curso es certificado por estas entidades.

Por lo anterior, el Personero municipal de Dosquebradas,

### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO: ESTABLECER Y ADOPTAR** los lineamientos de lenguaje claro mediante la adopción de un instructivo para la Personería municipal de Dosquebradas, con el fin de lograr una mejora en la comunicación con los ciudadanos, al transmitir de forma clara y efectiva la información de la entidad.

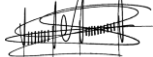
**ARTICULO SEGUNDO: DEFINICIONES. Estrategia de Lenguaje claro:** Transmitir de forma clara y efectiva la información sobre los programas, trámites y servicios del Estado a los ciudadanos para garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos.

Desde la Administración Pública se pretende reducir el uso de intermediarios, aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promover la transparencia y el acceso a la información, facilitar el control y la participación ciudadana y fomentar la inclusión social para grupos en condición de discapacidad.

### BENEFICIOS DEL LENGUAJE CLARO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

- **Impacto en la Eficiencia de las instituciones:** La información que no es clara y comprensible obliga a la entidad a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano la información que estos perciben como poco precisa y que no se ajusta a sus necesidades.
- **Costos de transacción para el ciudadano:** La ausencia de información clara y completa también implica costos económicos para los ciudadanos. Por ejemplo, ¿qué sucede cuando un ciudadano se encuentra con una información que no comprende? ¿recurre a un tramitador?, ¿contrata a un abogado?, ¿se dirige directamente a la entidad para solicitar una aclaración?,

ELABORO: Roger Velasquez Toro



REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL  
Interno.  
JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo  
Contratista

Aprobo: Mauricio Garces  
Obando

 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

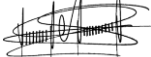
¿llama a una línea de atención al ciudadano? Cualquiera de estas opciones implica costos imprevistos por los ciudadanos que comprometen tiempo o dinero adicional.

- **Vulneración de derechos:** Para ejercer con efectividad sus derechos, los ciudadanos deben entender la información que el Estado les proporciona. Cuando la entidad no se comunica con claridad impide, más allá de la consecución de un trámite o servicio, el ejercicio de un derecho.
- **Proceso inefectivo de rendición de cuentas:** La complejidad en el lenguaje conlleva a prácticas de rendición de cuentas inadecuadas que afectan la percepción de los ciudadanos:
  - Desconocimiento de las organizaciones del Estado, su funcionamiento y los resultados de la gestión pública.
  - Pérdida de la oportunidad para evaluar, corregir y ajustar políticas y proyectos de la Administración Pública, de acuerdo con las opiniones y los aportes que surjan del diálogo con la población.
  - Menor transparencia en las acciones de los gobiernos y bajo interés sobre lo público por parte de la ciudadanía.
- **Uso de lenguaje claro en las comunicaciones del estado:** El uso del lenguaje claro en la entidad permite
  - Reducir errores y aclaraciones innecesarias.
  - Reducir costos y cargas para el ciudadano.
  - Reducir costos administrativos y de operación para la entidad.
  - Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
  - Reducir el uso de intermediarios.
  - Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte de la entidad.
  - Promover la transparencia y el acceso a la información pública.
  - Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
  - Fomentar la inclusión social para grupos en condición de discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

**¿CÓMO COMUNICAR E INFORMAR EN LENGUAJE CLARO?** Para facilitar la comunicación, principalmente escrita, entre el Estado y su principal interlocutor, el ciudadano, el lenguaje claro es la clave fundamental para facilitar la interlocución. Este se aplica en los siguientes casos:

- Documentos cuyo destinatario es el ciudadano, como solicitudes de información, o instrucciones para trámites, servicios al ciudadano, etc.
- Documentos administrativos, es decir, cartas, oficios, memorandos, directrices y normas.
- Documentos de alcance estratégico, tanto a nivel presupuestal, política pública o de rendición de cuentas.
- Correos electrónicos o información al público en las páginas web, formularios de trámites, servicios, consultas o derechos de petición.

ELABORO: Roger Velasquez Toro



REVISOR: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL  
Interno.  
JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo  
Contratista

Aprobo: Mauricio Garces  
Obando

 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

Para comunicar e informar en lenguaje claro, se sugiere realizar cuatro pasos para transformar el lenguaje técnico que utiliza la entidad en un lenguaje claro y de fácil comprensión para el ciudadano.

- **Primero:** identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- **Segundo:** relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano. Por ejemplo, con la cultura, la satisfacción de una necesidad y/o la prestación de un servicio concreto.
- **Tercero:** convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública y ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- **Cuarto:** definir las estrategias de comunicación estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución

### ¿QUÉ ELEMENTOS SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO?

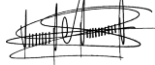
- **Contenido:** redacción de ideas centrales e información que realmente es relevante para el lector, utilizando oraciones cortas con estructuras simples y palabras que sean de fácil comprensión para el lector.
- **Estructura:** se refiere a la organización del texto, de forma tal que tenga una secuencia lógica.
- **Diseño:** se relaciona con el uso de ayudas visuales que pueden facilitar la lectura del texto e indicar la información más relevante. Se recomienda el uso de encabezados, negrilla, cursivas, viñetas, entre otros recursos.

Se debe cumplir con un principio básico para comunicar un mensaje en lenguaje claro consiste en pensar en la audiencia a la que se le transmitirá. Es importante conocer las características del receptor para identificar, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento. Igualmente, es importante saber qué deben hacer los ciudadanos con la información que reciban.

### Se recomienda responder preguntas como:

¿Quiénes leerán el texto? Tal precisión implica establecer quién o quiénes leerán el mensaje

¿El texto está dirigido a una persona o a un grupo de personas? Si el texto tendrá varios lectores, se debe identificar el grupo de personas más interesado en él. Sin embargo, también se debe incluir información y detalles que pueden ser relevantes para otros grupos que quizá no tengan tanto interés en el texto pero que por alguna otra razón lo leerán.

ELABORO: Roger Velasquez Toro 	REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL Interno. JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo Contratista	Aprobo: Mauricio Garces Obando
--	--	-----------------------------------

 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

¿Cuáles son de interés para los lectores? No todas las personas tienen los mismos intereses en el momento de leer un texto. Hay quienes leen para obtener información con el fin de realizar un trámite o servicio, en tanto otros desean consultar la oferta institucional. Pensar en los posibles intereses de las personas ayuda a ordenar la información con base en lo que los lectores necesitan y desean conocer.

¿Qué tanto sabe sobre el tema? Esta pregunta implica identificar si el lector tiene un conocimiento previo; o si, por el contrario, necesita de un contexto para entender el tema.

¿Qué características tiene el lector? Se requiere identificar el perfil del lector. Conocer su edad, género, entre otros, con el fin de escribir un texto que se ajuste a sus características.

Las comunicaciones de la entidad que están dirigidas a los ciudadanos requieren de un enfoque especial que implica pensar constantemente en sus necesidades y expectativas de los usuarios.

**ENFOQUE CIUDADANO.** Este enfoque es imprescindible para escribir un texto que se ajuste a las preferencias de los lectores. Ello implica conocer su perfil – edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, entre otros.

El perfil del ciudadano afecta el contenido y la forma de transmisión de un mensaje. Por ejemplo, si se ofrece un servicio dirigido a comunidades étnicas, se deben tener en cuenta factores como la cultura y el lenguaje para lograr un proceso de comunicación efectivo.

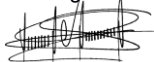
De la misma forma, si se entrega una información institucional a personas en condición de discapacidad cognitiva, se debe considerar proveerles información explícita y breve acompañada de apoyos gráficos o visuales demostrativos.

**PASOS PARA ESCRIBIR EN LENGUAJE CLARO.** La identificación de la audiencia resulta imprescindible para comunicarse de forma clara y precisa y, para ello, es importante ponerse en los zapatos del lector para entender, como se ha reiterado, sus expectativas y necesidades.

Una vez se tiene claro esto, es importante realizar un proceso que consta de cuatro pasos: **organizar, escribir, revisar y validar.**

**ORGANIZAR.** Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, porque de ese modo se asegura entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia.

ELABORO: Roger Velasquez Toro



REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL  
Interno.  
JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo  
Contratista

Aprobo: Mauricio Garces

Obando

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

• **Responda seis preguntas generales antes de empezar a escribir:**

- ¿Qué estoy escribiendo?
- ¿Por qué lo estoy escribiendo?
- ¿Quién es el lector principal?
- ¿Hay otros?
- ¿Qué puntos busco comunicar?

**Si pudiera decirle una sola frase al lector,**

- ¿qué le diría?
- ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?

• **UTILICE LA ESTRUCTURA BÁSICA DE UN TEXTO:** La estructura básica para organizar un documento contiene tres secciones:

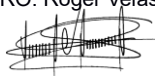
- **INTRODUCCIÓN:** Se debe ofrecer al lector un contexto general y dar respuestas cortas a preguntas como:

- ¿cuál es el propósito del documento?
- ¿cómo afecta o está relacionado con el lector?
- ¿por qué es importante?
- ¿cómo está organizado?

- **CUERPO:** En esta sección se desarrollan las respuestas a las preguntas planteadas en la introducción.

- **CONCLUSIÓN:** Se retoman las ideas centrales y se concluye con una idea final; en ella se le explica al lector qué debe hacer a continuación.

• **Presente en primer lugar la información que le aplica a toda su audiencia:** Tenga en cuenta que en algunos casos no toda la información que se presenta aplica para toda su audiencia. Hay determinada información, como condiciones y excepciones, que aplican únicamente para perfiles específicos de la audiencia. En este sentido, reconozca a su público (características, necesidades y expectativas de los ciudadanos que le consultan) y enfoque su comunicación de la manera más asertiva. Use encabezados para guiar al lector, asegúrese de usar títulos y subtítulos que realmente describan el contenido o el propósito de cada sección.

ELABORO: Roger Velasquez Toro 	REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL Interno. JHON ALEXANDER HURTADO. Abogado Contratista	Aprobo: Mauricio Garces Obando
--	--	-----------------------------------

 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

**Separe la información en secciones cortas:** Las secciones largas dan la impresión de que el documento es difícil de entender. El uso de secciones cortas hace posible dividir la información facilita su comprensión. Para separación se recomienda el uso de encabezados informativos.

• **Use ayudas visuales:** El uso de elementos visuales – tablas, listas, diagramas, viñetas y otros–, facilita la lectura de un documento haciendo que se pueda encontrar la información facilidad y rapidez. Un texto con ayudas visuales invita al lector a leer.

**PÓNGASE EN LOS ZAPATOS DEL CIUDADANO.** Tenga en cuenta lo que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.

Para iniciar es muy importante considerar la edad, cultura y nivel educativo al atender una respuesta para la solicitud ciudadana intente ser lo más claro posible como si se dirigiera a una persona con un nivel básico de formación, pues el objetivo es que se entienda a la primera vez

#### **A QUE APLICA EL LENGUAJE CLARO.**

Documentos cuyo destinatario es el ciudadano como:

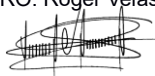
- Solicitudes de información
- Instrucciones para trámites
- Respuestas a requerimientos y solicitudes, etc
- Documentos administrativos, es decir, cartas, oficios, memorandos, directrices y principalmente normas.
- Documentos de alcance estratégico ya sean de tipo presupuestal, de política publica o de rendición de cuentas, correos electrónicos o información al publico en las paginas web.
- Formularios de trámites, servicios, consultas o derechos de petición.

Por esto es importante precisar que el lenguaje claro implica además de comprensión, amabilidad y respeto.

*Vale la pena no solo ponerse en los zapatos del lector sino también tener en cuenta su experiencia emocional al encontrarse con un trámite o una gestión del estado.*

#### **¿Cómo debemos adaptarnos a la comunicación digital?**

Debe tener presente que las consultas de los ciudadanos en las plataformas digitales normalmente se hacen para obtener una respuesta rápida, clara y sencilla a las siguientes

ELABORO: Roger Velasquez Toro 	REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL Interno. JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo Contratista	Aprobo: Mauricio Garces Obando
--	--	-----------------------------------

 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

preguntas: ¿Qué debo hacer?, ¿para qué o por qué?, ¿Cómo, ¿cuándo puedo hacer lo que necesito?, ¿cuánto cuesta?

### TENGA EN CUENTA LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:

Hable en nombre de la entidad, *"le avisaremos"* en lugar de *"el sujeto será notificado"*.

Evite las nominalizaciones "juzgar" en lugar de "juzgamiento".

Use voz activa es decir "la DIAN definirá las condiciones para el pago del IVA" en lugar de " las condiciones para el pago del IVA serán definidas por la DIAN".

Evitar en lo posible el uso de gerundios: " el contribuyente, luego de presentar su declaración" en lugar de " el contribuyente habiendo presentado su declaración"

Escriba "Usted" siempre que sea posible evite los nombres largos de unidades administrativas y dependencias.

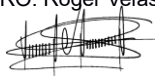
Escriba "nosotros" cuando el lector ya sepa quien le escribe o no necesita detalles.

### EXPLICACION EJEMPLO:

COMPLICADO	CLARO
No es claro para toda la población	Cubre las necesidades de información
Presenta términos legales y especializados	Es claro para toda la población
No responde a Posibles preguntas del lector.	Cuenta con un encabezado que indica el asunto, tema o referencia
Presenta casos de comas que pueden ser remplazadas por puntos seguidos.	Presenta al mínimo términos legales los que hay se explican en un glosario
	Utiliza subtítulos responde a posibles preguntas como que es qué debo hacer y que debo llevar para realizar el trámite cuanto se demora el trámite y cuánto cuesta
	Está redactando en párrafos cortos un tema por párrafo
	utiliza frecuentemente el punto y aparte y el punto seguido

### CLAVES PARA ELABORACION DE TODO DOCUMENTO


Evite los legalismos las dobles negaciones y el tono imperativo use un lenguaje simple directo y humano.

ELABORO: Roger Velasquez Toro 	REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL Interno. JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo Contratista	Aprobo: Mauricio Garces Obando
--	--	--------------------------------



 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

No use expresiones técnicas:

✓	Pueden ser más útiles y cercanas que:  	✗
Sugiero		Deberá
Invito		Estará obligado a
Solicito		Tendrá que
Es importante		Estará en la obligación de

**EJEMPLO:**

Algunas palabras que pueden sustituirse:

COMPLICADAS	SIMPLES
Coadyuvar	Contribuir
Empero	Sin embargo
Efectuar	Hacer
Problemática	Problema
utilizar	Usar
Conspicuo	Sobresaliente
Dilación	Demora
Intencionalidad	Intención
Numerosos	Muchos
Inclusive	Incluso
adecuado	bueno

**ALGUNAS EXPRESIONES ABSTRACTAS CON SIGNIFICADO DIFUSO:**

Se trata de sustentar con cifras completas cuando sea posible porque existe la evidencia.

Trate de remplazar estas expresiones ambiguas:

**MUCHO** cifra o porcentaje (ej.: 90%)

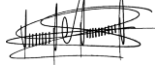
**ALGUNOS** cifra o porcentaje de cantidad (ej.: cinco de diez)

**PRONTO** Espacio de tiempo (ej.: en dos días)

**EN ALGUNA MEDIDA** cifra de proporción numérica (uno de cada tres)

**APROPIADA** cifra que sustente (ej.: 1 computador por cada 3 alumnos).

**ALGUNAS EXPRESIONES QUE PUEDEN SUSTITUIRSE:**

ELABORO: Roger Velasquez Toro 	REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL Interno. JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo Contratista	Aprobo: Mauricio Garces Obando
--	--	--------------------------------



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
"Por la Dignidad de tus Derechos"

CODIGO	RVT-0031
FECHA	MARZO -2020
VERSION	01
NIT	816.000.158-5

- × A fin de
- × Con el objeto de
- × Para el propósito de
- × Con la finalidad de

**PARA**



- × Dado el hecho de que
- × Con motivo de
- × Debido a que
- × Como efecto de

**PORQUE**



- × De conformidad con
- × En vista de que
- × No obstante, el hecho de que,
- × Poner de manifiesto

Según  
Por  
Aunque  
Mostrar



**EXPRESIONES INNECESARIAS:**

- × En virtud de lo anterior...
- × Sobre el particular, le reitero...
- × Por medio de la presente...
- × En consideración a lo dicho anteriormente...

**EJEMPLOS SOBRE USOS DE TIEMPOS VERBALES:**

ENREDADO	CLARO
El juez ha dictado auto de detención	El juez dictó auto de detención

**EJEMPLOS DOBLE NEGACIÓN:**

ENREDADO	CLARO
Es de declararse al solicitante que de no establecerse en los plazos los resultados desfavorables, tendrían vigencia anual y por tanto, al transcurrir el plazo podría presentar de forma reiterada las correspondientes evaluaciones.	En caso de que la evaluación no sea favorable, deberá esperar un año para presentarla nuevamente.

**EJEMPLOS GERUNDIOS:**

ELABORO: Roger Velasquez Toro

REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL  
Interno.  
JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo  
Contratista

Aprobo: Mauricio Garces  
Obando

 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

ENREDADO	CLARO
Se expidió el decreto modificando las medidas de ajuste fiscal.	Se expidió el decreto que modifica las medidas de ajuste fiscal.

#### EJEMPLOS ADVERBIOS TERMINADOS EN- MENTE:

ENREDADO	CLARO
Se requiere actualizar los datos obligatoriamente y anualmente	Es obligatorio actualizar los datos cada año.

#### EJEMPLO VOZ ACTIVA VOZ PASIVA:

ENREDADO	CLARO
Los recursos para la emergencia invernal, fueron asignados por la presidencia.	La presidencia asigno los recursos para la emergencia invernal.

#### EVITE LA SOLEMNIDAD

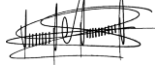
El lenguaje debe acercarse al ciudadano al estado No hay recetas para determinar el tono y el lenguaje que funciona en buena medida depende del contexto.

#### EJEMPLO EXCESO DE FORMALIDAD:

ENREDADO	CLARO
<i>"solicitamos comedidamente a los usuarios que deben asumir la posición de sentados"</i>	<i>"Agradecemos a todos los asistentes a tomar asiento"</i>

#### NO ABUSE DE LAS SIGLAS Y LOS SIGNOS DE PUNTUACION

- No abuse de las siglas por obvias que a usted le parezca.
- Si las siglas están presentes en la conversación diaria de los funcionarios públicos, aunque no tanto en la de los ciudadanos.
- Si es indispensable usar siglas, **desagréguelas** por lo menos la primera vez que se mencionan en el documento esto debe aplicarlo cuando haga referencia a las unidades administrativas, divisiones o dependencias.

ELABORO: Roger Velasquez Toro 	REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL Interno. JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo Contratista	Aprobo: Mauricio Garces Obando
--	--	-----------------------------------

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

- No abrume con un exceso de signos de puntuación ni confunda con su escasez.
- La función esencial de los signos de puntuación es facilitarle al lector una adecuada comprensión de los textos por eso es fundamental su buen uso.
- Evite hacer frases o párrafos demasiado extensos antes de poner una **coma** siempre piense si puede sustituirla por un **punto**.  
**Ejemplo: "En nombre de Juan Manuel Santos Presidente de la Republica, damos la bienvenida a todos los servidores".**
- Trate de reemplazar los paréntesis ( ) o el uso de guiones con puntos o comas.  
**Ejemplo: "El propósito de la superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es garantizar la protección al consumidor y apoyo empresarial que salvaguarda los derechos de los consumidores".**
- No olvide revisar la puntuación de sus textos antes de imprimirlos o publicarlos a través de la revisión usted se convierte en el primer lector de su propio escrito.

### PIENSE EN IMÁGENES

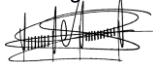
- Use ayudas visuales para indicar lo más relevante.
- Los recursos como fotos, laminas y diagramas son fundamentales; porque no solo hace ver todo mas agradable, sino que hacen mas comprensible la lectura de un texto.
- Cuando un documento contiene instrucciones complicadas o mucha información los diagramas y las graficas ayudan a ordenarlas o establecer un recorrido en los pasos que deben cumplirse.
- Realice una revisión exhaustiva antes de remitir el documento a su destinatario.

### LENGUAJE VERBAL- LA VOZ

La voz es un elemento muy importante de comunicación. *Decimos muchas veces "no fue lo que me comentó la persona sino el tonito con el cual me hablo"*

y **¿porque el tonito?** Porqué lo que nosotros decimos impacta por la manera como estamos sonando y las personas cuando nos escuchan, cuando perciben lo que les decimos están leyendonos también a partir de eso, así que un buen uso de la voz nos permite comunicarnos mejor.

ELABORO: Roger Velasquez Toro



REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL  
Interno.  
JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo  
Contratista

Aprobo: Mauricio Garces  
Obando

 <p><b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por la Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

la manera como la persona te escucha que tiene que ver con **TONO, VOLUMEN, CON RITMO, CON VARIOS ELEMENTOS** que están relacionados a la vez con el uso de la voz y el habla, todo eso está teniendo un **IMPACTO** en el interlocutor.

## QUE ES EL TONO DE LA VOZ

Diciéndolo de una manera muy sencilla el tono es:

Que tan **aguda** o tan **finita** o que tan **gruesa** es la voz de la persona.

Ejemplo: Cuando usted esta alegre suele expresar la **ALEGRÍA** en un tono **AGUDO**, decimos "estoy feliz".

Si usted dice "estoy feliz" con la voz gruesa, pues las personas no le creen mucho.

Pero cuando usted tiene emociones como: **TRISTEZA, PREOCUPACION**. Cuando usted dice "estoy preocupado por esto..." generalmente la voz se va hacia los tonos **GRAVES**.

Porque si uno dice "estoy preocupado" y lo dice con el tono agudo pierde credibilidad.

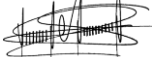
Así es que, es la característica de la voz que mas asociamos con las emociones por eso es que la frase "no fue lo que me dijo, sino el tonito con el que me hablo" esa frase hace alusión también con las emociones con la que la persona se esta comunicando en ese momento.

Cuando hablamos en la medida de lo posible debemos **ESTABLECER CAMBIOS TONALES**, porque los cambios en el tono nos van indicando que la persona a su vez tiene variaciones emocionales cuando está hablando y esas variaciones estarán en **sintonía** con las diversas emociones que va sintiendo el interlocutor mientras se está comunicando.

**LAS ENTONACIONES:** Están relacionadas con la musicalidad de la voz tienen que ver con las combinaciones de tonos con las que hablamos. Esos **CAMBIOS** que yo hago mientras me comunico ayudan a mantener al público con **USTED**.

Si la persona cuando está hablando utiliza un solo tono para comunicarse y dice ("buenos días, ¿cómo está? ¡bienvenido! ¡muchas gracias! Si para ese caso usted lo que requiere es hacer lo siguiente) en ese caso la persona está cayendo en la **MONOTONIA**.

ELABORO: Roger Velasquez Toro



REVISÓ: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL  
Interno.  
JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo  
Contratista

Aprobo: Mauricio Garces  
Obando

 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

**MONOTONIA** significa El uso de un mismo tono al hablar. Si usted ve a una persona que está conectada a un aparato de signos vitales, cuando esa persona está viva usted ve CAMBIOS, CONTRASTES, Pero cuando la persona muere ¿Qué vemos? Una LÍNEA UNIFORME. Lo mismo pasa en una COMUNICACIÓN ORAL, si cuando la persona habla se comunica siempre con el mismo tono y tiene en este caso está padeciendo de la monotonía esa persona ¿Que genera en el interlocutor? *La persona se aburre no se conecta con la información que usted le está diciendo.*

Así que es muy importante que se hagan VARIACIONES TONALES, que la entonación cuando usted este hablando sea variada.

Y eso es lo que hacemos cuando nos comunicamos comúnmente en la vida cotidiana, *HACEMOS UNA COMUNICACIÓN RICA, UNA COMUNICACIÓN VARIADA* y eso permite que los individuos nos sigan se conecten mucho mas con lo que les estamos diciendo, que reciban una mayor atención en torno a lo que decimos.

**LA DICCIÓN** se compone a su vez por otros 2 elementos:

1. **VOCALIZACIÓN:** Hace alusión a la *correcta pronunciación* de las VOCALES.
2. **ARTICULACIÓN:** Hace alusión a la *correcta pronunciación* de las CONSONANTES, o mejor dicho LA UNION de las CONSONANTES con las VOCALES.

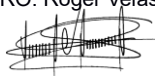
Si una persona tiene UNA BUENA ARTICULACIÓN y una buena VOCALIZACIÓN podemos decir que la persona tiene una buena **DICCIÓN** y esa buena **DICCIÓN ¿QUÉ HACE?** Que se entienda lo que estás hablando.

Si decimos, por ejemplo: Algo que apenas se alcance a escuchar, que la persona esta saludando a decir buenos: días, *¿cómo esta?* Adecuadamente.

Cuando hay una adecuada movilidad de los órganos de la palabra hay un **buen movimiento aquí (rostro)**, porque la **zona relajada, buen movimiento de labios al hablar.**

Si yo digo *¿estoy completamente seguro de lo que estoy diciendo? (con buena dicción) usted me cree.*

Pero si yo le digo de una forma inadecuada (entre los dientes) **probablemente no me crea.**

ELABORO: Roger Velasquez Toro 	REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL Interno. JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo Contratista	Aprobo: Mauricio Garces Obando
--	--	--------------------------------

 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

Por eso es muy pertinente que cuando hablamos **movamos los labios y haya una muy buena dicción para transmitir.**

No solamente claridad al pronunciar las palabras sino también una gran **CONTUNDENCIA** porque nos van a percibir como unas **personas seguras.**

**EL VOLUMEN:** es la **fuerza, la intensidad** que sigue nuestra voz cuando estamos hablando. El volumen tiene que ver con que tan fuerte o que tan pasito hablamos

### ¿Qué es lo correcto cuando estamos hablando?

Cuando estamos hablando debemos tener un volumen optimo un volumen que permita al otro que nos escuche. este volumen siempre estará en sintonía con la situación comunicativa, si tenemos una persona al frente y le hablamos muy fuerte la persona siente que lo están regañando, siente por ejemplo que estamos siendo muy agresivos, puede sentir que es muy duro lo que le estoy diciendo, puede generar sensaciones que **NO** son apropiadas para la comunicación en ese momento, puede sentir que estoy molesto también.

No hay que hacer volúmenes muy fuertes ni muy bajos sino un **VOLUMEN MEDIO** moderado. Sin embargo, el volumen es un gran elemento **EXPRESIVO** un gran aliado expresivo de la voz, eso no quiere decir que la intensidad la tengamos que tener todo el tiempo porque el volumen también es un recurso expresivo de la voz.

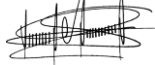
Cuando hacemos ese cambio en el volumen a la hora de hablar preste mucha más **ATENCION** a lo que estamos diciendo.

Así es que mantenemos un **VOLUMEN MODERADO** como base y ahí podemos ir estableciendo variaciones que van a hacer que el público nos preste atención, nos comprenda y nos siga.

### LENGUAJE NO VERBAL.

Ese **LENGUAJE NO VERBAL** comporta el **USO QUE HACEMOS DE LA VOZ** y el uso que hacemos de **EXPRESION DEL CUERPO**, esto no quiere decir de modo alguno que lo que usted dice no sea importante o sea menos importante.

Todo lo que usted haga con su cuerpo tiene un impacto en su voz, en sus pensamientos, tiene un impacto en la percepción que otra persona tenga acerca de usted, por eso es muy importante tener conciencia acerca de nuestro lenguaje corporal, así:

ELABORO: Roger Velasquez Toro 	REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL Interno. JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo Contratista	Aprobo: Mauricio Garces Obando
--	--	-----------------------------------

 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

- 1. Enfoca tu mirada hacia la persona que tienes al frente:** la dirección de la mirada cuando usted se está comunicando con una persona y la está escuchando o la está dirigiendo hacia ella es importante que este enfocada hacia esa persona, porque con eso le estamos diciendo a la persona que estas con ella, que en ese momento lo más importante es esa persona.
- 2. El contacto visual NO** es sencillamente dirigir la mirada hacia el otro es dirigirla y dejarla ahí, sostenerla es dejarla ahí, contemplando a la persona, mirando los ojos del interlocutor. Solemos confundirlo con la dirección, pensamos que cuando yo me dirijo a una persona solamente por el hecho de enfocar la mirada hacia esa persona ya estoy estableciendo contacto.

Cuando obtenemos un **CONTACTO VISUAL OPTIMO** eso le indica al otro que somos personas *sinceras, confiables que verdaderamente escuchan al interlocutor que mantenemos una conexión con la persona* y eso es clave para poder transmitir **CREDIBILIDAD Y CONFIANZA**.

- 3. Expresividad.** La mirada debe reflejar las *emociones, las imágenes, las intenciones* que hay detrás de las palabras, la mirada revela todos esos elementos, pero la **EXPRESIVIDAD DE LA MIRADA** está muy conectada a su vez con la expresividad de otra parte del cuerpo que es **EL ROSTRO** porque en definitiva los ojos son parte del rostro.

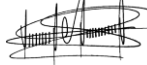
En el rostro se refleja: ¿Quiénes somos? ¿Cómo pensamos? ¿Qué sentimos Respecto a un tema? el rostro también revela cómo piensa el individuo.

Si usted le ofrece una expresión agradable cordial en el rostro esa persona dice **“me acabo de encontrar con una persona AMABLE Y CODIAL”**

Si usted ofrece una expresión muy seria la persona dice **“el funcionario que me atendió es muy serio, muy parco, muy distante”**

Es decir, la cara va revelando también lo que nosotros pensamos en torno a los temas y a su vez revela cuales son las emociones que tenemos ósea la impresión que la persona tiene acerca de usted, la impresión de ¿quién es usted? Esa persona se la va a formar en gran parte por la expresión con la que usted le recibe.

**ARTICULO TERCERO:** Los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Dosquebradas, deben acatar cada una de las directrices aquí establecidas, como también

ELABORO: Roger Velasquez Toro 	REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL Interno. JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo Contratista	Aprobo: Mauricio Garces Obando
--	--	-----------------------------------




 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "Por La Dignidad de tus Derechos"</p>	CODIGO	RVT-0031
	FECHA	MARZO -2020
	VERSION	01
	NIT	816.000.158-5

realizar la capacitación en el **LENGUAJE CLARO**, este se hará de forma virtual, a cada uno se le enviara el link como también deben aportar el certificado que el DNP certifica por la realización de dicho curso.

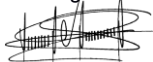
**ARTICULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de su publicación y notificación

**PUBLIQUESE Y NOTIFIQUESE**



**MAURICIO GARCÉS OBANDO**  
Personero Municipal (e)

ELABORO: Roger Velasquez Toro



REVISO: María Gilma Manrique Noreña. CONTROL  
Interno.  
JHON ALEXANDER HURTADO. Aboagdo  
Contratista

Aprobo: Mauricio Garces  
Obando